

formation

CQP

Agent réceptionniste



OBJECTIFS

Se préparer au Certificat de Qualification Professionnelle d'Agent Réceptionniste.



PUBLIC CONCERNÉ

Tout public



PRÉ-REQUIS

Compréhension et expression orales
Connaissances de base en mathématiques



DURÉE

270 heures dont 70 heures en entreprise



NOMBRE DE STAGIAIRES

12 maximum



SANCTION DIPLOME

CQP Agent réceptionniste

Programme de la formation

✓ Accueil et commercialisation

- Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations
- Accueillir le client au téléphone
- Accueillir le client au desk
- Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour
- Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions

✓ Administration et gestion du poste de travail

- Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)
- Procéder aux encaissements
- Gérer les fonds de caisse et passages de caisse
- Effectuer les opérations courantes de réservations

✓ Communication interne et externe

- Transmettre des consignes entre services et brigades
- Passer commande à des fournisseurs extérieurs
- Communiquer les informations reçues à la réception, aux services concernés
- Éditer et transmettre les différents rapports
- Garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances

✓ Sécurité

- Réagir en cas d'alerte



Débouchés / Métiers

Les différents secteurs concernés sont principalement :

- Responsable d'établissement touristique.

Modalités d'évaluation

Capitalisation par bloc de compétences :

- Épreuve théorique
- Épreuve pratique

Modalités pédagogiques

Pédagogie interactive.

Alternance de théorie et de pratique (mises en situation, jeux de rôle, QCM, ...).

TAUX D'OBTENTION

84%

TAUX D'INSERTION

76%

ÉQUIVALENT

**Niveau III
(CAP/BEP)**